

Сохраните для дальнейшего использования

Ограниченная гарантия и техническая поддержка

Европа, Ближний Восток и Африка

В настоящий документ включены сведения об ограниченной гарантии на компьютеры, приобретенные в странах Европы, Ближнего Востока и Африки.

Продолжительность гарантийного срока для продуктов

Оборудование	Продолжительность гарантийного срока
Компьютер HP или Compaq с надписью «1 year» (1 год) или «2 years» (2 года) на наклейке кода обслуживания, расположенной на нижней панели компьютера.	1 год или 2 года, в соответствии с наклейкой кода обслуживания.
Принадлежности и аккумуляторы HP, поставляемые вместе с компьютером.	1 год
Принадлежности независимых компаний	Не подпадают под действие гарантии компании HP. См. гарантии производителя.

Общие условия

Настоящая ограниченная гарантия распространяется на оборудование с товарным знаком HP или Compaq, продаваемое или сдаваемое в аренду компанией Hewlett-Packard, ее представителями, филиалами, авторизованными продавцами или местными дистрибьюторами (совокупно называемыми в данном гарантийном документе «HP»), Компания Hewlett-Packard не предоставляет никаких гарантий и условий, явных или подразумеваемых, включая все без исключения подразумеваемые гарантии товарности и пригодности для какой-либо определенной цели, явно не указанных в данной ограниченной гарантии. HP отказывается от всех других гарантий и условий, не заявленных в настоящей ограниченной гарантии. Любые подразумеваемые гарантии в рамках законодательства ограничиваются сроком действия настоящей ограниченной гарантии. В некоторых странах действующее законодательство не допускает ограничений срока действия подразумеваемой гарантии или исключения или ограничения ответственности за косвенный или случайный ущерб из-за использования товаров личного потребления. В подобных случаях исключения или ограничения настоящей ограниченной гарантии к вам не относятся.

Данная ограниченная гарантия HP действительна только в той стране или регионе, где компания HP осуществила его продажу. Уровень предоставляемого гарантийного обслуживания может варьироваться в соответствии с принятыми в данном регионе местными стандартами. Ваше изделие производства компании HP подлежит ремонту только в той стране, где оно было продано. Если же вы находитесь вне той страны, в которой изделие было продано, то может потребоваться его транспортировка за ваш счет в уполномоченный ремонтный центр. HP не будет изменять форму или функциональные возможности данного продукта, осуществлять его адаптацию в целях обеспечения возможности

применения этого продукта в стране, где изначально не предполагалось его использовать в силу каких-либо юридических или нормативных причин.

При необходимости ремонта продукта HP в течение срока действия данной ограниченной гарантии гарантийное обслуживание предоставляется в соответствии с положениями и условиями настоящего документа. Компания HP гарантирует отсутствие дефектов материалов и изготовления в оборудовании HP и всех его внутренних компонентах, приобретенных или арендованных у компании HP, при условии их правильного использования в течение срока действия ограниченной гарантии.

Срок действия ограниченной гарантии начинается с даты приобретения оборудования или его аренды в компании HP. Свидетельством даты приобретения или сдачи в аренду продукта HP является квитанция о продаже или доставке с проставленной датой приобретения или сдачи изделия в аренду. В качестве условия гарантийного обслуживания может потребоваться предоставление квитанции о продаже или аренде.

На перезаряжаемые аккумуляторные батареи предоставляется гарантия сроком до одного года. На них не распространяется гарантия на оставшийся срок обслуживания продукта HP, к которому они подсоединены, и гарантийное обслуживание этого продукта не производится.

Продукция компании HP производится из новых материалов либо из новых и повторно используемых материалов, которые не отличаются от новых по производительности и надежности. В качестве запасных частей допускается использование новых (или равноценных новым) изделий. В течение гарантийного срока компания Hewlett-Packard производит ремонт или замену дефектных компонентов и оборудования. Все компоненты или оборудование, замененные по условиям данной ограниченной гарантии, становятся собственностью HP. На установленный при замене компонент или продукт распространяются условия ограниченной гарантии замененного компонента или продукта либо ограниченная гарантия на запасные части, действующая в течение 90 (девяноста) дней, в зависимости от того, срок какой гарантии истекает позднее. Компания Hewlett-Packard оставляет за собой право заменить этот продукт по своему выбору другим устройством, которое равноценно заменяемому оборудованию с товарным знаком HP. Компания HP сохраняет за собой право по своему усмотрению производить вместо замены изделия возврат уплаченной за него суммы или платы за аренду (за вычетом процента). Это является пределом ответственности для дефектных продуктов.

HP не несет ответственности за повреждение или потерю любых программ, данных или съемных носителей информации. HP не несет ответственности за восстановление или переустановку любых программ или данных, за исключением программного обеспечения, устанавливаемого при производстве данного продукта.

Компания HP не гарантирует отсутствие сбоев или ошибок в работе данного продукта. HP не несет ответственности за повреждения, возникшие в результате нарушения инструкций по эксплуатации, входящих в комплект поставки продукта HP.

Настоящая ограниченная гарантия не распространяется на расходные материалы. Настоящая ограниченная гарантия не распространяется на любой продукт, с которого был удален серийный номер, а также на продукт, который был поврежден или стал неисправным: (а) в результате аварии, нарушения правил эксплуатации, использования не по назначению или других внешних причин; (б) в результате использования рабочих параметров, отличных от сформулированных в документации пользователя, поставленной вместе с продуктом; (в) в результате использования деталей, которые не были изготовлены или проданы компанией HP; (г) в результате модификации или обслуживания кем-либо, кроме: (1) сотрудников компании HP, (2) сотрудников уполномоченного поставщика услуг компании HP или (3) случаев самостоятельной установки заменяемых конечным пользователем деталей, произведенных или одобренных компанией HP, если таковые имеются для вашего продукта в стране обслуживания.

Изложенные выше положения и условия являются полным и исключительным гарантийным соглашением между компанией HP и вами в отношении приобретенной или арендованной продукции HP. Настоящие положения и условия отменяют все предыдущие соглашения или заверения - включая заверения, имеющиеся в рекламных материалах HP, и советы, данные представителями компании HP

или агентами и сотрудниками HP, которые могли быть сделаны в связи с приобретением или арендой продукции HP. Никакие изменения условий настоящей ограниченной гарантии не являются действительными, если они не были сделаны в письменной форме и подписаны уполномоченным представителем компании HP.

Как и у всех батарей, максимальный заряд батареи, входящей в комплект поставки продукции HP, снижается с течением времени или по мере использования. Гарантия батареи не распространяется на изменения заряда батареи. Батарея имеет гарантию только от дефектов материалов или изготовления, приводящих к отказам. Чтобы определить, был ли у батареи гарантийный отказ, может потребоваться диагностическое тестирование HP. Срок службы батареи не гарантируется и может быть различным в зависимости от конфигурации и использования продукта, включая, но не ограничиваясь моделью продукта, выполнением приложений, настройками управления питанием и функциями продукта.

Ограничение ответственности

Если оборудование с товарным знаком HP не работает, как указано в гарантии, единственным и исключительным пределом ответственности является один из следующих вариантов. Ремонт или замена данного оборудования либо возврат уплаченной за него суммы или платы за аренду (за вычетом процента). По условиям настоящей ограниченной гарантии максимальная ответственность HP в явном виде ограничена возмещением суммы, уплаченной за продукт HP, либо стоимостью ремонта или замены любого компонента оборудования, неправильно работающего при нормальных условиях эксплуатации.

Компания HP не несет ответственности ни за какой ущерб, причиненный продуктом HP или отказом продукта HP, в том числе за упущенную выгоду, потерянную экономию, случайный или опосредованный ущерб. HP не несет ответственности по любым искам третьей стороны или предъявляемым покупателем от имени третьей стороны.

Данное ограничение ответственности применяется к искам по возмещению ущерба в рамках настоящей ограниченной гарантии или гражданским искам (включая халатность или прямую ответственность в связи с использованием продукта), искам по контрактам или любым другим искам. Настоящее ограничение ответственности не может быть отвергнуто или дополнено ни одним лицом. Настоящее ограничение будет действительно даже в случае, когда вы предупредили HP или уполномоченного представителя HP о возможности такого ущерба. Данное ограничение не распространяется на иски по поводу травм.

Эта ограниченная гарантия предоставляет вам совершенно определенные права. У вас могут быть дополнительные установленные права по отношению к продавцу, основанные на соглашении о приобретении. На эти права никоим образом не влияет данная ограниченная гарантия HP. Вы можете также иметь другие права, которые в различных штатах или странах могут быть различными. Полностью ваши права определяются применимыми законами соответствующей страны или штата.

Дополнительные принадлежности

Положения и условия ограниченной гарантии для дополнительных компонентов HP определяются соответствующим Заявлением об ограниченной гарантии для дополнительных компонентов HP.

Принадлежности независимых компаний предоставляются «КАК ЕСТЬ». Однако независимые производители или поставщики могут предоставлять пользователям свои гарантии. Вам следует самостоятельно обращаться к независимым производителям и поставщикам по вопросам предлагаемой ими гарантийной поддержки.

Программное обеспечение

Компания HP не дает гарантии на программные продукты, включая все программные продукты и операционную систему, предварительно устанавливаемые компанией HP. Единственные обязательства компании HP относительно программного обеспечения, распространяемого

компанией HP под торговой маркой HP, перечислены в соответствующем соглашении с конечным пользователем или лицензионном соглашении программы. Оборудование и программное обеспечение других производителей (не HP) предоставляются на условии «КАК ЕСТЬ». Однако независимые изготовители, поставщики или издатели могут предоставлять непосредственно вам свои собственные гарантии. Если в течение 30 (тридцати) дней со дня покупки будет доказано, что съемные носители, на которых компания Hewlett-Packard поставляет свое программное обеспечение, имеют дефекты изготовления или в них используются дефектные материалы, единственным пределом ответственности является возвращение съемного носителя компании Hewlett-Packard для замены.

Техническая поддержка

Компания HP предлагает разные варианты технической поддержки. Дополнительные сведения см. в разделе «Обращение в службы HP» далее в этом документе.

Техническая поддержка оборудования

Бесплатная техническая поддержка оборудования осуществляется в течение срока, указанного на наклейке кода обслуживания, расположенной на нижней панели компьютера. После истечения гарантийного срока техническая поддержка оборудования осуществляется за отдельную плату.

Ограниченная техническая поддержка при первоначальной установке прилагаемого программного обеспечения

Ограниченная техническая поддержка программного обеспечения доступна в течение 90 (девяноста) дней со дня приобретения или получения в аренду. Подтверждением даты приобретения или получения в аренду является квитанция о продаже или доставке с проставленной датой приобретения или сдачи в аренду. Для получения ограниченной технической поддержки программного обеспечения может потребоваться предоставление квитанции о продаже или аренде.

Ограниченная техническая поддержка программного обеспечения доступна только для программного обеспечения, предварительно установленного на компьютер специалистами компании HP.

Ограниченная техническая поддержка программного обеспечения включает следующие услуги.

- Помощь в переустановке предварительно установленной операционной системы.
- Помощь в удалении и повторной установке любых предварительно установленных программ.
- Интерпретация сообщений об ошибках, связанных с операционной системой или предварительно установленным программным обеспечением.

Справочные сведения об использовании программного обеспечения HP см. на веб-узле HP по адресу **http://www.hp.com/support.**

Справочные сведения об использовании программного обеспечения независимых компаний см. в интерактивной справке, поставляемой с программным обеспечением, или на веб-узле компании-производителя, если такой веб-узел доступен.

Могут предоставляться дополнительные услуги технической поддержки программного обеспечения по телефону за дополнительную плату.

Типы гарантийного обслуживания

Компания HP настоятельно рекомендует своим клиентам использовать предоставляемые ею технологии технической поддержки. Это поможет компании HP обеспечивать самый высокий уровень технической поддержки и обслуживания в течение срока действия ограниченной гарантии. Эти технологии предусматривают проведение диагностики, использование вспомогательных средств конфигурирования и применение решений компании HP в области удаленной поддержки в соответствующих ситуациях.

Необходимо периодически выполнять резервное копирование данных и программ, хранимых на жестком диске или других устройствах хранения; это позволяет предотвратить возможные сбои, изменения или потерю данных. Перед возвратом устройства HP для обслуживания выполните архивирование данных и удалите любую конфиденциальную, частную или личную информацию. В период обслуживания данные на жестком диске могут оказаться стертыми, и программы можно восстановить.

Для устройства HP предусмотрены следующие типы гарантийного обслуживания.

Компоненты, заменяемые клиентом

В ситуациях, где это доступно, компания HP осуществляет поставку утвержденных заменяемых компонентов непосредственно пользователю в целях выполнения условий гарантии, предусмотренных для устройств HP. После того, как пользователь обратится в компанию HP и служба диагностики неисправностей установит, что проблему можно решить, используя один из таких компонентов, компонент для замены может быть выслан непосредственно пользователю. Получив этот компонент, пользователь должен заменить неисправный компонент в соответствии с прилагаемыми инструкциями.

Если замененный дефектный компонент должен быть возвращен в компанию HP, его отправку необходимо осуществить в течение определенного периода времени, который обычно составляет 15 дней. Дефектные компоненты должны быть возвращены соответственно упакованными вместе с относящейся к ним документацией. В случае невозвращения дефектного компонента компания Hewlett-Packard может выставить пользователю счет за выполнение замены.

Обслуживание без выезда к заказчику

Пользователь может также доставить свое устройство HP для ремонта в авторизованный сервисный центр, если таковой есть. Дополнительные сведения см. в разделе «Обращение в службы HP» (раздел приведен ниже в этом документе).

Гарантийное обслуживание по почте

Ограниченная гарантия HP может включать в себя гарантийное обслуживание по почте. По условиям обслуживания по почте пользователь должен отправить оборудование HP в авторизованный сервисный центр для гарантийного ремонта. При этом пользователь должен заранее оплатить все расходы, налоги и пошлины, связанные с транспортировкой изделия к месту ремонта. Пользователь несет полную ответственность за надлежащую упаковку изделия для его защиты от повреждений во время транспортировки к месту обслуживания. Кроме того, пользователь несет ответственность за страхование всех доставляемых изделий и принимает на себя риск потери во время транспортировки. HP вернет пользователю отремонтированное изделие и возьмет на себя все расходы по обеспечению перевозок и страхованию, связанные с возвратом изделия.

Гарантийное обслуживание с отправкой и доставкой

В некоторых странах существует возможность пользоваться гарантийным обслуживанием с отправкой и доставкой. Согласно условиям обслуживания с выездом на место и доставкой обратно, Hewlett-Packard осуществляет вывоз неисправного оборудования HP, его ремонт и возвращение клиенту. При этом компания Hewlett-Packard берет на себя все расходы, связанные с ремонтом, обеспечением перевозок и страхованием. Пользователь несет полную ответственность за надлежащую упаковку изделия для его защиты от повреждений во время транспортировки к месту обслуживания.

Дополнительное обслуживание и пакеты услуг

Компания HP предлагает ряд различных тарифных планов по дополнительному обслуживанию и дополнительные пакеты услуг.* Сведения о доступности дополнительного обслуживания и пакетов услуг можно получить на веб-узле компании Hewlett-Packard, расположенном по адресу: http://www.hp.com/support.

** Доступность зависит от региона и страны. Дополнительное обслуживание и пакеты услуг приобретаются для одной страны и НЕ передаются в другую страну или другой регион.*

Обращение в службы HP

Пользователь может получить техническую поддержку одним из следующих способов.

- Установить местонахождение ближайшей службы технической поддержки Hewlett-Packard на веб-узле **http://www.hp.com/support.**
- Обратиться к уполномоченному представителю или к поставщику услуг Hewlett-Packard.
- Связаться с компанией Hewlett-Packard по телефону (см. справочник «Международные телефонные номера», входящий в комплект поставки продукта HP).

При обращении в службу поддержки будьте готовы сообщить следующие сведения:

- номер продукта, серийный номер, название и номер модели;
- соответствующие сообщения об ошибках;
- дополнительные аксессуары;
- операционная система;
- сведения об оборудовании и программном обеспечении независимых поставщиков;
- подробно сформулированные вопросы.